



千葉市

ひと
障害のある人とのコミュニケーションについて学ぼう
まな

\誰もがあたりまえに /

つた
しゃ
かい

伝えあえる社会へ

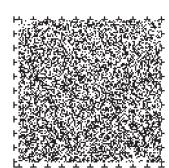
わたし みな だれ 私たちは皆、誰かとかかわりながら生きています。日々さまざまな情報をうとたがつたくひびきゅうほう受け取り、お互いに伝えあい、暮らしています。

しかし、障害があることで、その「あたりまえ」が難しい人がいます。

このパンフレットでは、さまざまな障害の特性や、支援などについて紹介しています。
ひとりひとりこえ つた しゃかいいつば一人一人の声かけや、はたらきかけが、伝えあえる社会への一歩です。



専用のアプリで
音声コードを読み取ることで、
ページ全体を音声で
読み上げます。

かそりーぬ
加曾利貝塚 PR大使
かいづかもくじ
目次

ちばししゅわげんごふきゅうおよしうがいしゃ 千葉市手話言語の普及及び障害者の しゅだんりようそくしんじょうれい コミュニケーション手段の利用を促進する条例とは P1
【それぞれの障害の特性とコミュニケーション手段など】
ちようかくしうがいひと 聴覚障害のある人 P2
しかくしうがいひと 視覚障害のある人 P3
しだいふじゆうひと 肢体不自由の人など／知的障害のある人 P4
はつたしうがいひと 発達障害のある人／精神障害のある人 P5
ちばしとく 千葉市が取り組んでいくこと P6

千葉市手話言語の普及及び障害者の コミュニケーション手段の利用を促進する条例とは



手話言語条例の要素

独自の文法体系を持つ手話を身に付け、使用する権利を保障



情報コミュニケーション条例の要素

多様な障害特性に応じた情報の提供、理解、利用、発信などのほか環境整備、支援者の確保・育成



目的

地域共生社会を構築するため、以下のことを定めます。

- 手話言語の理解、普及の促進や、障害者の円滑なコミュニケーションのための基本理念
- 市の責務、市民等及び事業者の役割を明らかにし、計画的に施策を推進すること

基本理念

- 手話が独自の文法体系を持つ言語であるという認識の下、聴覚障害者などが手話を身に付け、使う権利を尊重し、普及を促進し、将来世代へ継承していきます。
- 障害の特性に応じたコミュニケーション手段により情報を取得、理解、選択、意思決定できる環境の整備に努めます。
- 障害の特性に応じた手段により情報を発信し、自身の意思を表明できる環境の整備に努めます。

条例では市・市民等・事業者の責務や役割を次のとおり定めています。

市の責務

手話言語の普及や障害者のコミュニケーション支援の施設などを推進する。



市民等の役割

基本理念の理解を深め、市の施策に協力するよう努める。



事業者の役割

基本理念の理解を深め、市の施策に協力するよう努めるとともに、障害のある人に対し必要かつ合理的な配慮(P3 参照)をする。



障害の有無にかかわらず互いに理解し合い、助け合う地域共生社会の実現へ



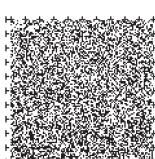
世の中には、障害のある人が日常生活や社会生活を営む上で妨げとなるもののが数多くあります。段差や狭い通路等の物理的な問題が、多くの場面で障害者に対する理解を抱いています。しかし、これらの人々は特に困難を抱えています。外見からはわかりにくいことがあります。周囲の気づきが重要です。周りに困っている人の見かけたら、まずは「何がいるのか」、「お手伝いができることがありますか」「お手伝いをかけますか」と声をかけてみましょう。また、その際は、それぞれの障害の特性に応じたコミュニケーション手段を使つたうともに、周りの人への思いやりによって、よりスマートにコミュニケーションすることができます。

「コミュニケーションに関する障害」とは?

声かけのポイント

- 安心感を与える表情や口調で話しかけること
- 障害の特性に応じたコミュニケーション手段を選ぶこと (P2 以降参照)

具体的な方法は次のページ以降で紹介！



それぞれの障害の特性とコミュニケーション手段など

ちようかくしょうがい
聴覚障害
のある人

おも 主なコミュニケーション手段など

手話 / 手話通訳者

手や指、体の動きや表情を使った言語。手話通訳者を介することで手話を知らない人や、病気やケガが原因で、人生の途中で聴覚に障害を負った中途失聴者、きこえにくい難聴者がいるなど、状況はさまざまです。手話を使わず、要約筆記や筆談のほか、補聴器や人工内耳などの機器を使ってコミュニケーションする人もいます。

筆談

紙などに文字を書いて伝える方法。スマートフォンのメモ帳機能も使えます。

口話

くちびるの動きで言葉を読み取ります。

要約筆記 / 要約筆記者

音声情報を要約して書く方法。主に手書きとパソコンがあります。

補聴器、人工内耳などの機器

聴力を補う機器のほか、音声認識アプリなど。

外見では障害があることに気づきにくいことが多く、音声が伝わっていないことが周囲から分からぬなど、情報が不足しがちです。また、聴覚障害者には、生まれつき耳がきこえない人や、病気やケガが原因で、人生の途中で聴覚に障害を負った中途失聴者、きこえにくい難聴者がいるなど、状況はさまざまです。手話を使わず、要約筆記や筆談のほか、補聴器や人工内耳などの機器を使ってコミュニケーションする人もいます。



こんな支援や思いやりが助かります

- 音声だけで流れている情報があるときは、筆談やメモ帳アプリなどで状況を説明すると安心です。車のクラクションや災害時の放送も同様のサポートが必要です。
- 話しかけるときは、相手から口元や表情が見えるよう、正面から声をかけましょう。
- 補聴器をついている人には、大声で話すのは避けましょう。



column

手話は独自の言語です

手話は、独自の文法体系を持つ言語です。日本語などの音声言語を使う人が、声の大きさや口調なども含めて表現するように、手話言語も手の形や位置、動きのスピードや顔の表情も使い、豊かな表現で言葉を伝えます。手話を使う人にとって、手話は、母語であり、アイデンティティとしての側面も持ちます。

手話に挑戦してみよう

ありがとう

力士が賞金を受け取る時の「手刀」のしぐさに由来。手話では1回のみ、左手の甲をたたき、軽く頭を下げます。



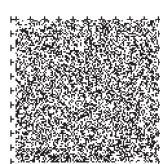
おつかれさま

てくび首をトントンとたたくことでねぎらいの気持ちを表現。



よろしくお願ひします

はなまえ鼻の前でこぶしを作つて伸ばすように前方に突き出す「よい」の手話をした後に、顔の前に片手を立ててその手を前に下げる「お願ひ」の手話の組み合わせです。



千葉市では手話に親しんでいただくために
動画「手話でつながる千葉市」を公開しています。

ちばし 千葉市

しゅわどうが 手話動画

けんさく検索

音や手の感触などから情報を伝える

視覚の障害は、「全く見えない」「ぼやけて見える」「見え範囲が狭い」「特定の色が見にくい」など様々です。ひとりでは日常的な読み書きや外出などが難しい人が多く、情報不足になりがちで、周囲の状況が分からず自分で助けを求めることが難しいこともあります。白い杖を持っている人が多いですが、盲導犬を連れていたり、色つきの遮光眼鏡やサンダーラスをかけている場合もあります。主に音声や手、白杖、足の裏などで触れた感触などを合わせた思いやりが重要です。

主なコミュニケーション手段など

音訳・読み上げなど

書かれた文字を音声に変換すること。画面上のテキストを読み上げるアプリなどがあります。

点字

指で触れて読む、6つの点の組み合わせで表す文字。

拡大文字

弱視の人が読みやすいように、文字を大きく表記すること。

音声コード

コードをスマホなどで読み取ることにより、文字情報を音声で読み上げる機能。

代筆・代読

手紙や書類を本人に代わって書いてたり文字を読み上げること。



- 信号やエスカレーターなどで音声案内がない時は、「あっち」「こっち」などの指示語は避け「青になりましたよ」「右が上りですよ」といった言葉をかけましょう。目的地や方向を示す際には、「2時の方向にイスがあります」のように、時計の文字盤に見立てて伝える方法もあります。
- 困つていそうだからと、突然、体に触ると驚かせてしまうので、まずは正面から優しく声をかけましょう。
- 案内や誘導の際には、ひじや肩を持ってもらうと安心です。「右に曲がります」「前に人がいるので止まります」など、前もって状況を伝えながら歩きましょう。

視覚と聴覚の両方に障害のある「盲ろう者」

視覚と聴覚の両方に障害のある「盲ろう者」と呼ばれる人もいます。障害の特性によって見え方や聞こえ方は人それぞれなので、その人に合わせたコミュニケーション支援が必要です。

主なコミュニケーション手段など

手のひら書き

盲ろう者の手のひらに指で文字を書いて言葉を伝えます。

触手話

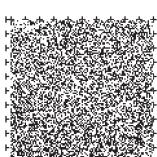
話し相手の手話を手で触って読み取る方法です。

指点字

盲ろう者の両手に話し相手が手を重ね、6本の指を点字の6つの点に見立ててたたき、会話する方法です。

「合理的配慮」とは

役所や民間事業者（個人事業主やボランティア活動グループなども含む）が、障害のある人から、社会の中のバリア（障壁）をなくしてほしいと求められた場合に、負担が重すぎない範囲で対応することです。このパンフレットで紹介したように、設備を整えることや、思いやりなどが合理的配慮につながります。



し たい
肢體
ふ じ ゆう
不自由の
ひと
人など

周囲の物理的な「バリア」に注目してサポート

傷病などにより、体にまひや不隨意運動（意思と関係なく体が動いてしまうこと）などがあつたり、指や手に障害があり細かい作業が難しいなど、会話や筆記が困難な人や時間がかかる人がいます。また、喉や口などに障害があり、发声や会話が困難な人もいます。障害のある部位やその程度により、必要な支援や配慮の内容は人それぞれであり、相手がどのような支援を必要としているか、丁寧に把握する事が重要です。

主なコミュニケーション手段など

●重度心身障害者用意思伝達装置

障害により会話によるコミュニケーションが困難な場合に、ボタン操作や視線の動きなどで意思を伝えることができる装置があります。

●コミュニケーション支援ボード

絵や簡単な文字がかけられたボードを指さすことで、コミュニケーションが苦手な人でも意思を伝えられるツールです。



- 話しかける時には見おろさないよう相手と同じ目線の高さにし、ゆっくりと話しましょう。
- 必要に応じて「はい」「いいえ」やうなずきなどの、少ない言葉や動作で答えられるような工夫をしましょう。目や口の動きなどで文字を入力することができる福祉用具（意思伝達装置など）を使う人もいます。
- 脳性まひなどにより、発語や筆談でのコミュニケーションが難しい人もいます。その場合は、イラストを指さして意思を伝える「コミュニケーション支援ボード」の活用も検討しましょう。

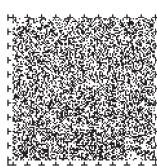
主なコミュニケーション手段など

●コミュニケーション支援ボード、絵カード、写真など

絵や記号、図が描かれたボードやカード、写真を活用することで、言葉によるコミュニケーションが苦手な人とも意思の疎通が図れます。

●やさしい日本語

簡単な言葉を使い、文章の長さに配慮した分かりやすい日本語を使うことが重要です。文章はなるべく短くする、はっきりと簡潔に伝える、ゆっくりと話す、ふりがなを振るなどがポイントです。



ち てさ しおがい
知的障害
ひと
のある人

複雑な説明は避け、視覚からも伝える

知的障害とは、おおむね18歳までの発達期に知的機能の障害がみられ、日常生活の状態により日常生活の能力や理解力が異なるため、一人一人に合わせた支援が必要です。知的障害のある人は、複雑な物事や抽象的な概念の理解が苦手な傾向があります。また、自分の気持ちは伝えることや、漢字の読み書き、計算が不得意な人もいます。それそれに合わせた配慮を心がけましょう。

- 話すときは、優しくゆっくりと。難しい言い回しは避け、簡単な言葉、短い文章で話しましょう。
- 業務手順など込み入った説明の際には、音声だけではなく、文字やイラスト、写真を使って、シンプルな言葉で箇条書きにするなどの工夫を。シンプルな言葉で箇条書きにすることで、障害の有無に関わらず誰にとっても理解が深まります。漢字にはなるべくふりがなを振りましょう。
- 知的な発達はゆっくりですが決して子ども扱いはせず、言葉遣いなど、年齢相応に接しましょう。
- 周囲の視線、音などで不安やストレスを感じる時は、静かな場所で話すなどの環境づくりが重要です。

あいまいな表現は避け、具体的かつシンプルに。「見える化」も有効

おも 主なコミュニケーション手段など

あいまいな表現を避ける

特にASDは、言葉をそのまま受け取ってしまう特性があります。あいまいな表現は避け、名前や数字、行動を具体的かつシンプルに伝えます。絵図を使うのも効果的です。

チェックリストやマニュアルを活用

ルールや伝えたいことをリストやマニュアルに書き出すなど、注意点を見える化する工夫を。



発達障害とは、脳機能の発達に関する障害です。物事の特徴的なとらえ方から、行動やコミュニケーションに特性が見られ、得意と不得意の差が大きいことがあげられます。周囲が適切な支援をすることで、得意なことを生かして活躍している人も多くいます。「自閉スペクトラム症(ASD)」「注意欠如多動性障害(ADHD)」「学習障害(LD)」などがあり、複数の特性が見られるケースもあります。また、「発達障害の特性が見られるものの、診断基準に満たない」、いわゆるグレーバーンの人たちへの支援も重要です。特性に応じた対応を心掛けましょう。

● 言葉をかけるときは「ちょっと」「適当に」などのあいまいな表現や遠回しな言い方は避け、簡潔、具体的にしましょう。

● 「○○したらダメです」という否定的な言い方ではなく、「△△してほしい」のように具体的にどうしてほしいのか伝えるようにしましょう。

● 突発的な変更が苦手な傾向にあります。予定外や予想外の出来事を前にすると、パニックになってしまいがちですが、状況を詳しく説明することで、見通しが立てられ、落ち着くことができます。

接し方だけでなく環境にも配慮を

コミュニケーションのこつ

時間や場所を変える

うまくコミュニケーションが取れないときは、時間や場所を変えてみるのも効果的です。

傾聴する

相手のペースに合わせ、共感しながら耳を傾けましょう。

端的かつ具体的に伝える

誤解を与えないよう、端的かつ具体的に伝えましょう。

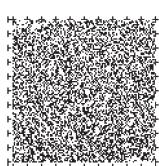


統合失調症や気分障害(双極性障害)、うつ病、パニック障害や強迫性障害といった精神疾患が原因で、社会生活に困難をきたす障害です。周囲の音や光、人の視線などに対して強いストレスを感じたり、幻聴や幻視といった幻覚症状が強く現れることによって、コミュニケーションが困難になる人もいます。また、脳の損傷により起こる高次脳機能障害にも精神障害の一つ。高次脳機能障害には、言葉がうまく出てこない失語症や、感情のコントロールが難しいなどの症状があります。外見からは分かりにくい障害であり、周囲の理解が不可欠です。

● 強い口調や否定するような言葉遣いは避け、優しくゆっくりと話しかけて安心感を与えるようにしましょう。

音や視線がストレスになることもあるので、静かな落ち着ける場所に移動するのも効果的です。

● ストレスにより、気持ちが落ち込んだり不安定になることがあります。本人のペースに合わせたやりとりを中心がけ、十分に休憩を取るなどの心遣いが重要です。



ちばしとく 千葉市が取り組んでいくこと

障害のある人のコミュニケーション支援について、千葉市として取り組んでいくことを紹介します。

こう きょう し せつ けい はつ 公共施設での啓発

主に市民が多く利用する公共施設などで、窓口での積極的な声かけや耳マークの掲出、筆談対応など、まずは職員が率先して支援に取り組み、市民や事業者に対する周知や啓発を行います。



まな き かい てい きょう 学ぶ機会の提供

公共施設や学校などにおける講演や講座、または企業や団体などからの依頼に基づいて、研修などを実施します。また、市以外の活動主体の研修開催などを支援することによって、学ぶ機会の提供に努めます。



しょう がい とく せい おう じょう ほう はつ しん 障害の特性に応じた情報発信

障害の特性に応じたコミュニケーション手段を適切に使用して、市政に関する情報を発信するとともに、行政手続きに情報機器などを活用するとき（オンラインでの手続きほか）は、機器の利用の支援や、代替手段の確保など、障害の特性に配慮した取組みを進めます。



さい がい じ 災害時のコミュニケーション支援

災害が発生した際には、障害のある人の生命と安全を守るため、情報を速やかに、かつ正しく理解できるよう、障害の特性に応じたコミュニケーション手段を使って発信します。また、様々な人が集まる避難所などにおいても障害者の円滑なコミュニケーションが図られるよう、障害の特性に応じた支援の充実に努めます。



し じ し し おも し えん 市が実施している主なコミュニケーション支援

▶ コミュニケーション支援者の派遣、育成など

- 手話通訳者（派遣のほか、各区・本庁舎にも配置）
- 要約筆記者
- 盲ろう者向け通訳・介助員
- 代筆・代読支援者

▶ 補装具・日常生活用具の給付

補聴器や視覚障害者用拡大読書器などのコミュニケーション支援のための用具を給付

▶ 災害や避難などの情報配信サービス

「ちばし安全・安心メール」「電話・FAXによる災害時緊急情報配信サービス」などにより、災害関連情報を発信サービスについて詳しくは、

千葉市 障害者向けサービス

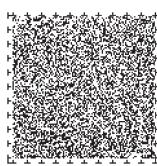
けんさく 検索

ちょう かく しょ がい ひと 聴覚に障害のある人への心遣い

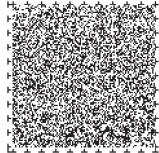
- 口の動きや表情が分かるよう、マスクを外して、ゆっくり、はっきり、正面から話しかけてください。

- 補聴器をついている人には、大声で話さないようにしましょう。

- 筆談する際は書きで短い言葉を使い、日時は具体的に。敬語は使いすぎないようにしましょう。



… 障害者に関する主なマーク …



しようがいしゃ
障害者のコミュニケーション支援に関するマークです。

まちなか こうきょうこうつうきかんみ おも
街中や公共交通機関などで見かけたら、思いやりを持って行動しましょう。



耳マーク

きこえが不自由なことを表すと同時に、きこえない人・きこえにくい人への配慮を表すマークです。



盲人のための 国際シンボルマーク

視覚障害者の安全やバリアフリーに考慮された建物、設備、機器などに付けられています。



聴覚障害者標識

聴覚障害があることを理由に、免許に条件を付与されている人が運転する車に付けるマーク。見かけたら、思いやりのある運転をお願いします。(幅寄せや割り込みは禁じられています)



手話マーク

手話を必要としている人を対象に、手話で対応することなどを示すマークです。



「白杖 SOS シグナル」 普及啓発シンボルマーク

白杖を頭上 50cm 程度に掲げるには視覚障害者のSOSシグナル。見かけたら積極的な声かけを。



ヘルプマーク

外見からは障害がわかりにくい人が、援助や配慮を必要としていることを知らせるマークです。千葉市の庁舎等で配布しています。

千葉市 ヘルプマーク

検索

ひつだんたいおう
筆談で対応します。きこえない、
きこえにくい方はお申し出ください。

かそりりかいづか
加曽利貝塚 PR大使
かそりーぬ



みみふじゆうあらわ
耳が不自由なことを表す
「耳マーク」です。

きりと
切り取って
ご利用ください

とあ
お問い合わせ

ちばしそうがいしゃじりつしえんか
千葉市障害者自立支援課

TEL : 043-245-5175

FAX : 043-245-5549

メール : shogaijiritsu.HWS
@city.chiba.lg.jp

